



Contenido

| | | | |
|-------------|------------|-----------------|---------------------------------|
| 1. Objetivo | 2. Alcance | 3. Definiciones | 4. Desarrollo del procedimiento |
|-------------|------------|-----------------|---------------------------------|

1. Objetivo

Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información PQRSS que inter-pongan los usuarios ante la Junta.

2. Alcance

Este procedimiento inicia con la recepción de la PQRSS y finaliza con la respuesta y archivo de las mismas.

3. Definiciones

Decidir – resolver: es pronunciarse de fondo sobre el contenido de la solicitud, realizar las acciones que se deriven de tal pronunciación, y comunicar al emisor el resultado de la misma.

Petición o derecho de petición: es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Queja: medio por el cual el usuario presenta su inconformidad con la actuación de determinado funcionario de la Junta.

Reclamo: comunicado que busca que la entidad revise algún aspecto de la prestación del servicio.
Recibir: es registrar o radicar las PQRSS presentadas personalmente, por escrito, o por vía electrónica, por cualquier persona, dejando constancia de la fecha y hora de presentación, el nombre del quejoso y/o peticionario, su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes para el caso.

Sugerencia: manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad, puede incluir la felicitación o comentarios positivos.

Tramitar: es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a la PQRSS el curso que corresponde hasta su conclusión.

4. Desarrollo del procedimiento

Para el tratamiento eficaz de las PQRSS la Junta Regional de Calificación de Invalidez de Boyacá se adhiere a los principios de orientación establecidos a continuación:

Visibilidad: La información acerca de cómo y dónde presentar una PQRSS es conocida por los usuarios, partes interesadas y funcionarios.

Accesibilidad: El proceso de tratamiento de las PQRSS es fácilmente accesible. Debe estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las mismas. El proceso para el tratamiento y la información de apoyo es fácil de comprender y utilizar. La información está en un lenguaje sencillo. La información y asistencia sobre cómo expresar una PQRSS está disponible en el módulo de radicación de documentos.

Respuesta: Se dará trámite de acuerdo a lo establecido por la ley.

Objetividad: Cada solicitud es tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través de este procedimiento.

Costos: El proceso para instaurar una PQRSS no tiene costo para los usuarios y partes interesadas reclamantes.

Confidencialidad: Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización y no se divulgará sin el consentimiento expreso de este.

Enfoque al usuario: La organización es receptiva a la retroalimentación que realicen nuestros usuarios y demuestra por sus acciones el compromiso de resolverlas.

Responsabilidad: Es responsabilidad de todos los funcionarios dar respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes interpuestas ante la entidad.

Mejora continua: La organización ha establecido que el tratamiento de las PQRSS y la calidad del trámite es un objetivo permanente del Sistema de Gestión de la Calidad.

| Actividad | Responsable | Documento Soporte |
|---|--------------------------------------|----------------------------|
| Recepción y radicación: Oficina de información y atención al usuario: Recepción de forma personal o telefónica, se registra en el formato correspondiente. | Auxiliar Administrativo | Comunicación escrita PQRSS |
| Apertura de los buzones de sugerencia: Semanalmente la auxiliar administrativa, realiza la apertura del buzón, en compañía de un usuario que voluntariamente participe en el proceso. | Auxiliar Administrativo | Acta de apertura del buzón |
| Revisión análisis y respuesta: Se realiza revisión de las quejas y sugerencias, en este espacio se revisan las quejas que se han presentado, se verifica el cumplimiento del proceso y se plantean acciones para el mejoramiento de los servicios. Se proyectan las respuestas a las PQRSS, por parte del Director Administrativo y Financiero de la Junta. Todos los derechos de petición y/o solicitudes que se reciban por concepto de quejas inherentes a la atención en las diferentes áreas de las instalaciones de la Junta (radicación de documentos, información y valoraciones medicas), deberán ser tramitados con respuesta de fondo por el Director Administrativo y Financiero de la Junta. | Director Administrativo y Financiero | Acta de Reunión |

Contenido

| | | | |
|-------------|------------|-----------------|---------------------------------|
| 1. Objetivo | 2. Alcance | 3. Definiciones | 4. Desarrollo del procedimiento |
|-------------|------------|-----------------|---------------------------------|

| Actividad | Responsable | Documento Soporte |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|
| <p>Términos para resolver:</p> <p>Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes.</p> <p>Peticiones:</p> <p>Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la entidad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> | Director Administrativo y Financiero | Acta de Reunión |
| <p>Notificación, retroalimentación y cierre</p> <p>La respuesta se hará llegar al peticionario por medio escrito a la dirección registrada en el formulario.</p> <p>Las sugerencias o felicitaciones no se les darán respuesta.</p> <p>Las solicitudes recibidas incompletas o anónimas se les deben dar respuesta y fijar en cartelera por 15 días el aviso para que el peticionario se acerque a notificarse por la respuesta. En caso de ser de interés general se debe publicar la respuesta en cartelera.</p> <p>Se archiva la queja con todos sus soportes en orden cronológico.</p> <p>En los casos en que la respuesta no pueda ser entregada al usuario se debe dejar acta de fijación y desfijación indicando que no se pudo realizar la entrega de estas respuestas.</p> | Director Administrativo y Financiero | Comunicado de respuesta al usuario |
| <p>Consolidación de información:</p> <p>Elaborar informe trimestral de las PQRSS presentadas durante el periodo, reflejando la cantidad y el estado de las mismas. Se debe llevar un archivo central de los informes.</p> <p>El seguimiento a las PQRSS interpuesta ante los servicios radicación de documentos, información y valoraciones médicas, está a cargo del Director Administrativo y Financiero de la Junta Regional de Calificación de Invalidez de Boyacá</p> | Director Administrativo y Financiero | Informe de PQRSS |
| <p>Mejora continúa</p> <p>Se formulará planes de mejoramiento de acuerdo al análisis realizado.</p> | Director Administrativo y Financiero | Plan de mejoramiento |